

De lo costoso a lo útil. Sistemas documentales técnicos de calidad en el entorno empresarial¹

María Elena Portuondo Sánchez
Sady Carina Fuentes Reyes

Se presenta una caracterización de los sistemas documentales técnicos de calidad. Se exponen, además algunos elementos importantes que inciden en el buen funcionamiento y gestión de estos sistemas y por último se hace una valoración del papel del profesional de la especialidad de Bibliotecología y Ciencias de la Información en la administración de este tipo de sistema.

Introducción

El tratamiento de la información interna empresarial en la actualidad ha cobrado nuevas y profundas dimensiones, dado fundamentalmente por la aparición de teorías como la administración de la información y el propio desarrollo de las tecnologías informáticas.

Cuando se asume el análisis de una empresa como sistema, se puede delimitar claramente seis tipos de información interna: información productiva, información económica, información de *marketing*, información científico-técnica publicada, información administrativa e información sobre calidad (de producciones efectuadas y servicios generados).



Fig. 1 Tipos de información interna que conforman un sistema de información empresarial.

Es de la información sobre la calidad en las producciones efectuadas y los servicios generados, de donde emergen los sistemas documentales técnicos de calidad.

¿A qué se denomina sistema documental técnico de calidad?

Es el sistema cuyas partes o subsistemas se interrelacionan, teniendo como objetivo fundamental el manejo de la información sobre calidad dentro de las organizaciones. Está orientado para que el cliente obtenga ventajas de sus recursos de información, así como de su capacidad de almacenamiento y recuperación de los documentos técnicos. Sus propósitos fundamentales son:

- Definir las especificaciones para las materias primas, materiales de envases, productos intermedios, productos finales, así como métodos de producción y control.
- Asegurar que todo el personal contratado en la empresa conozca lo que tiene que hacer y cuándo.
- Prevenir y evitar errores durante la ejecución del proceso de elaboración de los productos o generación de los servicios.
- Garantizar la consistencia y repetibilidad de los procesos.
- Permitir la investigación y rastreo de los productos defectuosos que hayan sido objeto de quejas y reclamaciones.

Dentro de los requisitos que debe cumplir todo sistema documental técnico de calidad se encuentran:

- Procedimientos: Contar con un grupo de procedimientos escritos que definan la elaboración, revisión, aprobación, reproducción, distribución, modificación y conservación de los documentos del sistema.
- Sencillez: Esta significa la existencia de mecanismos y procedimientos que faciliten la revisión ágil de los documentos, así como su aprobación e introducción.
- Seguridad: El sistema deberá garantizar el uso solamente de documentos aprobados y vigentes, existiendo un estricto control de las copias distribuidas.
- Eficiencia: con un grupo de especialistas y técnicos que garanticen el buen funcionamiento del sistema, así como rapidez en la recuperación de los documentos técnicos para su consulta y empleo.
- Ausencia: De duplicidad de información o pérdida de esta.

¿Qué documentos son gestionados por un sistema documental técnico?

Dentro de los documentos administrados por este tipo de sistema se encuentran:

- Documentación legal
- Manual de calidad.
- Procedimientos normalizativos operacionales.
- Expedientes maestros.
- Especificaciones.
- Registro de calidad.
- Estándares nacionales e internacionales.

El diseño y empleo de los documentos mencionados anteriormente depende de los intereses de los empresarios, es decir, de sus objetivos productivos y comerciales.

Mientras más complejas sean las metas de la empresa más implicaciones en cuanto a número de esfuerzo y costo tendrá, atendiendo a la generación, procesamiento, almacenamiento, recuperación y utilización de este tipo de información, pero en cambio constituye con el devenir del tiempo un ahorro de trabajo adicional para los operarios, los ejecutores, el aseguramiento y el control de la calidad y los auditores, lo que implica ahorro de dinero y por lo tanto el éxito.

Pasos para el diseño e implantación de un sistema documental-técnico de calidad

Son diversas las formas en que una empresa puede acometer la creación de su sistema documental técnico de calidad; sin embargo, sería recomendable tener presente:

- - El estudio de las regulaciones nacionales e internacionales en materia de sistemas de calidad.
- - La ejecución de un estudio preliminar donde se analicen los siguientes aspectos:
 - - Metas, objetivos e intereses del productor a corto o a largo plazo.
 - - Estructura organizativa de la empresa.
 - - Características y particularidades de los productos que están en investigación y desarrollo.
 - - Alcance en cuanto a capacidad funcional y organizativa, o sea, capacidad de respuesta ante los requisitos solicitados por el cliente de acuerdo a las posibilidades reales de la empresa.
 - - Diseño del sistema a implantar, teniendo en cuenta cada uno de sus procesos, almacenes de datos y entradas/salidas de información técnica.
 - - Implantación definitiva del sistema documental técnico.

Recursos tecnológicos, materiales y humanos necesarios para la creación de un sistema documental técnico de calidad

La inversión en tecnologías de información y en otros materiales se deberá hacer teniendo en cuenta las características propias de cada sistema documental técnico, así como las posibilidades financieras de cada empresa, por el momento sólo nos limitamos a proponer lo que nuestra experiencia ha demostrado que es práctico emplear durante el funcionamiento de un sistema de este tipo.

- Procesador 486 DX o superior; 45 MB de espacio de disco duro; 8 MB RAM; tarjeta gráfica VGA o superior.
- Red local de computadoras (como herramienta tecnológica que facilite la gestión de este tipo de información dentro de la empresa, no es imprescindible su existencia para el funcionamiento de este tipo de sistema).
- Fotocopiadora.
- Impresoras.
- Destructor de documentos.
- Engargoladora.
- Todo tipo de material de oficina.

Se requiere para el buen funcionamiento de este sistema un personal calificado, con conocimientos sobre los procesos de fabricación de los productos asumidos por la empresa en cuestión, dominio de idiomas, y de computación.

Estructura organizativa de los llamados sistemas documentales técnicos de calidad

La práctica ha demostrado que la estructura de este tipo de sistema varía, en dependencia de los recursos financieros, tecnológicos y humanos con lo que cuenta la empresa que lo creó, pero el factor fundamental que determina dicha estructura es el grado de complejidad del producto que se elabora o del servicio que se genera, no obstante según la experiencia demostrada en varias pequeñas y medianas empresas cubanas existen dos estructura bastante difundidas:

La primera variante o estructura incluye tres procesos:

- Gestión de la documentación técnica.
- Liberación de los documentos técnicos de las producciones efectuadas.
- Consulta de los documentos técnicos.

La segunda variante o estructura incluye dos procesos:

- Gestión de la documentación técnica.
- Consulta de los documentos técnicos.

Es evidente que en esta segunda variante no se considera el proceso de liberación de los documentos técnicos de las producciones efectuadas, como parte de este sistema; sin embargo, el engrane al sistema documental técnico de este proceso permite gerenciar totalmente la información sobre calidad dentro de la empresa, pues por un lado se conoce al detalle cómo se deben efectuar los procesos productivos de cada producto y, por otro lado, se conoce cómo se ejecutaron realmente estos procesos productivos.

Elementos o indicadores que se deberán tener presente a la hora de auditar un sistema documental técnico de calidad

La evaluación de este sistema puede tener declarado tantos indicadores o parámetros a medir como se decida, pero existen cuatro indicadores indispensables para la valoración en cuanto al buen funcionamiento o no, a saber:

- Nivel de cumplimiento de lo establecido en los documentos técnicos.
- Control establecido sobre la conservación, almacenamiento y distribución de los documentos técnicos.
- Consistencia de los documentos técnicos.
- Responsabilidad en cuanto al contenido plasmado en los documentos técnicos.

La existencia y cumplimiento de estos parámetros garantizará la obtención de la trazabilidad dentro de todo el Sistema, es decir la alta gerencia de la empresa podrá sin lugar a dudas obtener una reconstrucción de todo el proceso productivo efectuado a través de documentos y entonces estará en condiciones de tomar la mejor decisión.

¿Puede el profesional de la especialidad Bibliotecología y Ciencias de la información llegar a gerenciar un sistema documental técnico de calidad dentro del entorno empresarial?

La práctica ha demostrado que la respuesta a esta interrogante es totalmente positiva, es decir, un buen profesional de la especialidad de bibliotecología y ciencias de la información sí puede gerenciar este tipo de sistema, para esto necesitará que se cumplan dos condiciones fundamentales:

La primera es que esté sólidamente establecida la etapa de circulación y revisión de los documentos técnicos, es decir, una vez que estos documentos son elaborados por la persona que realiza directamente la operación, deberán sufrir todo un proceso de revisión y evaluación por parte de otros especialistas que conozcan sobre el tema, esto garantizará la validez en el contenido de los documentos técnicos.

Lo expresado anteriormente no excluye la necesidad de que el especialista en información tenga conocimientos sobre los productos que se elaboren en su empresa, así como de sus procesos productivos.

La segunda condición es poseer una buena preparación profesional. Para enriquecer la idea de esta segunda condición apelaremos a la propuesta de Horton [1] sobre los aspectos que deben tenerse en cuenta en un currículum de un gestor de recursos de información:

- Conocimientos sobre la organización y la gerencia del conocimiento, incluye clasificación, indización, almacenamiento y recuperación.
- Conocimientos sobre tecnologías de la información de todos los tipos: computadoras, redes y automatización de oficinas.
- Habilidades analíticas y económicas, tales como aquellas necesarias para preparar un presupuesto, planificar y ejecutar un estudio de costo- beneficio, etc.

- Habilidades de relaciones humanas, incluyendo aquellas relativas a la superación, liderazgo, gerencia y coordinación.

Reflexiones finales

Es evidente que los sistemas documentales técnicos de calidad constituyen una isla de información determinante dentro del sistema informativo empresarial, a pesar de lo costoso que llega a ser, en ocasiones, su creación y funcionamiento, si se consideran dentro de los gastos: la inversión de salarios, los gastos energéticos, la depreciación del equipamiento y los insumos por concepto de materiales de oficina.

La gestión de estos sistemas puede ser ejecutada por un buen profesional de la información, aun cuando los procesos productivos sean visiblemente complejos. Es indiscutible que la visión de efectividad y eficiencia a la hora de almacenar, procesar, organizar y recuperar la información es más sólida en estos profesionales con respecto a otros, dado por su propia formación académica.

Referencias

- 1) Horton, F. W. Viewpoint: The information: the information management communities in five continents. *Information Management Review* 5(4):599-649, 1990.

Bibliografía

- C.V. De Sain. Standard Operating Procedures and Data Collection Form. *Biopharm* 4(9):69-73. 1991.
- OMS. Sistema de certificación de la calidad de los productos farmacéuticos objeto de comercio internacional. 23 p.
- Portuondo Sánchez María E. Análisis de sistemas documentales técnicos de calidad. Universidad de La Habana. 1996, 83p. Tesis de maestría.
- Téllez Sánchez, Rubén. *Organización de la gestión empresarial* (parte 1). México DF, UNAM. 199?, 157 p.
- Wilson Tom. Towards an information management curriculum. *Journal of Information Science*. (5):203-209, 1989.

Recibido: 1 de febrero de 1999.

Aprobado en su versión definitiva: 20 de abril de 1999.

María Elena Portuondo Sánchez

IDICT

Capitolio Nacional. Industria entre Dragones y San José

Apartado 2019

La Habana 10200, Cuba.

Correo electrónico: <<sisitema@ceniai.inf.cu>>.

Nota

¹Las autoras quieren agradecer a todos los especialistas de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad del Centro Nacional de Biopreparados (BioCen) que, de una forma u otra, hicieron posible la aplicación de todo lo expuesto en este trabajo.